**جامعة بشار**

**كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**

**الملتقى الدولي الثالث حول:**

**منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية**

**موضوع المداخلة:**

**دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي.**

**مـن إعـداد :**

**الدكتور: عزاوي عمر / أستاذ محاضر بجامعة** **ورقلة** azzaoui47@yahoo.fr

**الدكتور: مولاي لخضر عبد الرزاق / أستاذ محاضر بجامعة** **ورقلة** abdemoulay@gmail.com

**الأستـاذ: بوزيـد سايـح / أستاذ مساعـد (أ) بجامعة** **ورقلة** sayahbouzid@yahoo.fr

**مقدمة:**

مع بداية النصف الثاني من القرن العشرين ركز العديد من الباحثين على ضرورة ابتعاد منظمات الأعمال عن الاهتمام بالأرباح كهدف وحيد إذ تحاول تعظيمه في شتى الظروف والأحوال. وبعدما طرح الباحث المعروف في إدارة الأعمال **" بيتر دركر "** المسؤولية الاجتماعية كأحد المجالات التسعة التي يفترض بمنظمات الأعمال أن تتبنى أهدافا إجتماعية. حيث لا تزال منظمات الأعمال والمنظمات الحكومية في مجتمعاتنا بعيدة عن تبني دور اجتماعي يرقى إلى مستوى توقعات المجتمع بشكل عام وفئات أكثر تهميشا بشكل خاص.

وفي إطار التطور الحاصل في بيئة الأعمال على المستويين المحلي والدولي، وفلسفة نظم الحكم الجديدة (حوكمة الشركات) والظواهر العالمية الجديدة من خصخصة وعولمة وتطور تكنولوجي، تطلب الوضع أن تتبنى المنظمات على اختلاف أنواعها أدوارا اجتماعية تحاول من خلالها تعزيز مشروعية وجودها وتطوير أدائها وتحسين سمعتها. وإذا كان الأمر كذلك فان إدارات هذه المنظمات مطالبة بإيجاد الآليات المناسبة لدمج هذه الأدوار الاجتماعية مع الإشكالات الفعلية والواقعية التي يواجهها المجتمع بفئاته المختلفة.

ولقد تناما الالتزام الاجتماعي لدى المؤسسات نتيجة للوعي الثقافي والتعليمي وضغوط حركات وجمعيات حقوق الإنسان. وزيادة الضغوط من المجتمع على كيفية إدارة المؤسسات لأعمالها نتيجة الوعي البيئي والإنساني، استطاعت الكثير من المؤسسات الاجتماعية تحميل الشركات مسؤولية تصرفاتها إتجاه البيئة والمجتمع حاضرا ومستقبلا.

كل هذه العناصر شكلت دوافع لدى المستهلكين والزبائن لحفز توجه المسؤولية الإجتماعية، وعليه يمكن صياغة هذه الإشكالية بالسؤال التالي :

**إلى أي مدى تتباين اتجاهات الشركات في تبني المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي كهدف إستراتيجي ؟**

في هذه المداخلة سوف نستعرض وجهات نظر الأطراف الفاعلة في النشاط الاقتصادي حول دوافع و أهداف تبني منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي في إطار الموازنة بين العائد الاجتماعي و الكلفة الاجتماعية في إطار إرساء مبادئ وفعاليات التنمية المستدامة.

**ولمعالجة الإشكالية نتطرق إلى العناصر التالية:**

أولا: الإطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

ثانيا: المسؤولية الاجتماعية و أداء الإجتماعي للشركات.

ثالثا: دوافع وأهداف تبني منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية.

ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة في حقل الأهداف التنمية الشاملة والمسؤولية الاجتماعية والبيئية التي يمكن أن تلخص كالآتي :

* التعريف بالمفهوم الشمولي للمسؤولية الاجتماعية و توعية الإدارات سواء في منظمات الأعمال أو القطاع الحكومي بأهمية تبني مزيد من المبادرات الاجتماعية التي تساهم في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله الإنسانية والبيئية والإقتصادية.
* التوصل إلى توصيات مفيدة تساهم في حث الإدارات على تبني مسؤولية اجتماعية تجاه مختلف الفئات المستفيدة و تطوير العلاقة مع المجتمع.

**أولا: الإطار النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية :**

تفاقمت المشاكل الاجتماعية في العصر الحالي - الذي يعرف بعصر العولمة - الذي حول العالم إلى قرية صغيرة في مختلف دول العالم وخاصة الدول النامية، ولكي لا تتبعثر الجهود وتتلاشى المسؤوليات فلا بد من تضامن أفراد المجتمع لمواجهة هذه التحديات المعاصرة، وهذا يتطلب تحديد الدور الذي تقوم به مؤسسات أو قطاعات الأعمال إتجاه المجتمع، من خلال تحسين ظروف أفراد المجتمع الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

حيث تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أهم الواجبات الواقعة على عاتق الشركات، وهي التزامها مستمر في تطوير وتحسين المستوى التعليمي والثقافي والاقتصادي والضمان الاجتماعي لأفراد المجتمع من خلال توفير الخدمات المتنوعة ما يتعلق بالنواحي الصحية والبيئية، ومراعاة حقوق الإنسان وخاصة حقوق العاملين، وتطوير المجتمع المحلي، والمشاركة في إيجاد حلول للمشكلات الاجتماعية والبيئية.

**1.التطور التاريخي لمفهوم المسئولية الاجتماعية للشركات:**

لا يعد مفهوم المسئولية الاجتماعية للشركات مفهوما جديدا، حيث بدأ الحديث عن هذا المفهوم في الستينيات من القرن الماضي، وتزايد الاهتمام بالدور الاجتماعي لرأس المال في أعقاب انهيار جدار برلين ، وأحداث الحادي عشر من سبتمبر 2001 ، وكذلك الفضائح المالية لعدد من الشركات العالمية مثل **إنرون وآرثر أندرسون** وغيرهما من الشركات العالمية التي لفتت الانتباه إلى الممارسات الخاطئة لهذه الشركات وتفشي مظاهر الفساد بها. وهنا ظهرت أهمية تبنى الشركات لبرامج المسئولية الاجتماعية، ومن أهم الأسباب التي أدت إلى تزايد الحديث عن برامج المسؤولية الاجتماعية ، زيادة الاهتمام بالقضايا المتعلقة بالفقر، وانخفاض مستوى معيشة بعض الفئات، وإنتشار البطالة وكذا تنامي الاهتمام بالتنمية الاجتماعية، وردت أهمية مؤشرات الأداء الاجتماعي حينما أوضح "Sheldon" على أن مسؤولية كل منظمة تتحدد من خلال أدائها الاجتماعي والمنفعة المحققة للمجتمع، ثم توالت أبحاث أخرى فقد أوصى المؤتمر المنعقد في جامعة كاليفورنيا عام 1972 تحت شعار **"المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال"** بضرورة إلزام كافة المنظمات برعاية الجوانب الاجتماعية للبيئة و المساهمة في التنمية الاجتماعية والتخلي عن فلسفة تعظيم الربح كهدف وحيد**[[1]](#endnote-2)**.

ومن أهم العوامل التي تساعد على التوسع في برامج المسئولية الاجتماعية التواصل بين الشركات من خلال الشفافية والإفصاح بشكل مباشر ومستمر، مما يؤدي إلى الاستفادة من التجارب السابقة واستثمار الخبرات المتراكمة في هذا المجال . ومن هنا تظهر أهمية إعداد التقارير الخاصة بالمسئولية الاجتماعية لرأس المال كوسيلة للإفصاح والشفافية. ويعتمد هذا على قدرة الشركات والأنشطة التي تقوم بها وطاقاتها المالية والمادية والبشرية وعلى احتياجات أصحاب المصالح.

ومع استجابة منظمات الأعمال لهذا الطرح الجديد وضع المشرع القانوني قواعد تضفي على هذه الأفكار سمة الإلزام للتأكيد على أن الالتزام بالأداء الاجتماعي لم يعد اختيار أمام المؤسسات إنما هو أمر ملزم إذا رغبت هذه المؤسسة في الاستمرار و عليه ظهرت دراسات الجمعية القومية للمحاسبين و جمعية المحاسبين الأمريكية و دراسات المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين للتأكيد على أهمية الإفصاح عن الأداء الاجتماعي حيث اتجهوا لإرساء الأسس اللازمة لقياس فاعلية البرامج الاجتماعية لمنظمات الأعمال. ولقد اختلفت الأطر النظرية المفسرة للدور الاجتماعي للمؤسسة من إقتصادي لآخر ومن مدرسة إدارية لأخرى ومن نظرية لأخرى و لعل أهم تلك النظريات الممهدة للتأصيل العلمي والشرح الاصطلاحي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ما يلي**[[2]](#endnote-3)**:

* النظرية النيوكلاسيكية: ممارسة المسؤولية لفائدة المساهمين و يسمى أيضا نموذج (sharholder)؛
* نموذج أصحاب المصالح (Stakeholders) ؛
* من نموذج أصحاب المصالح إلى المسؤولية الاجتماعية.

ويتم تطبيق المسئولية الاجتماعية لرأس المال من خلال عدد من المحاور تشمل حماية مصالح المساهمين وحقوق المستهلكين، والمحافظة على البيئة ومواردها الطبيعية، والاهتمام برأس المال البشري، والمساهمة في جهود التنمية، فضلا عن المشاركة في العمل الإجتماعي.

**2.تعريف المسؤولية الاجتماعية:**

شهد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات تغيرات جوهرية على مر الزمن، ولا يزال يتطور مع تطور المجتمع وتوقعاته. والقاسم المشترك بين أكثرية التعاريف هي أن المسؤولية الاجتماعية للشركات مفهوم تدرج بموجبه المؤسسات الشواغل الاجتماعية والبيئية في السياسات والأنشطة الخاصة بأعمالها التجارية قصد تحسين أثرها في اﻟﻤجتمع. وفي ما يلي أمثلة لبعض التعاريف**[[3]](#endnote-4)** :

* عرف (Drucker) المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه.
* عرفها (Holmes) هي التزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه و ذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر و تحسين الخدمات الصحية و مكافحة التلوث، و خلق فرص عمل و حل مشكلة الإسكان و المواصلات و غيرها.
* **اﻟﻤﺠلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة:** عرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية على أنها الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية و العمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة و عائلاتهم و المجتمع ككل.

ويرى كذلك أن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام مؤسسات الأعمال المتواصل بالسلوك الأخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسر ها فضلاً عن اﻟﻤﺠتمعات المحلية واﻟﻤﺠتمع عامة.

* عرف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال على أنها إلتزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد.
* عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تساهم في تتطوع الشركات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية.
* منتدى قادة الإعمال الدولي عرف المسؤولية المجتمعية هي أن تقود مؤسستك للعمل بانفتاح وشفافية مع موظفيك وعلاقاتك الخارجية المجتمعية من أجل استدامة مؤسستك في المجتمع وديمومة مؤسستك مع كافة المساهمين.
* تعرّفُ المفوضية الأوربيةُ مفهوم المسئولية الاجتماعية للمؤسسات بأنه التطوع الذاتي للمؤسسات في المساهمة في خلق مجتمع وبيئة أفضل.
* **المنظمة العالمية للمعايرة**: ترى أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي طريقة عمل المؤسسة التي من خلالها تدمج الاهتمامات والقضايا الاجتماعية والبيئية والاقتصادية في صنع القرارات والتقيد بإعداد التقارير حسب المواصفات إلي تتعلق بالبيئة إيزو14000 والمعايير العالمية للمسائلة الاجتماعية SA00013 والدليل الاسترشادي لكتابة التقارير المستدامة.
* **منظمة الأمم المتحدة:** تعرف منظمة الأمم المتحدة المسؤولية الاجتماعية للشركات،على أﻧﻬا توسِّع المفهوم باستخدام عبارة "تحلي الشركات بروح المواطنة العالمية"، وفق المبادئ المتفق عليها عالمياً في ممارسات ودعم السياسات العامة الملائمة في مجالات حقوق الإنسان، وحماية البيئة.

**إذن يتبين لنا أن جميع التعريفات تريد أن توضح أن المسؤولية المجتمعية عبارة عن ثقافة الالتزام بالمسؤولية ضمن أولويات التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، وتوفير الدعم والمساندة التامة من قبل الإدارة العليا إتجاه التنمية المستدامة بإبعادها الثلاث الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.**

**3**.**الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية[[4]](#endnote-5):**

وقد تعددت المصطلحات المتعلقة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية ومنها "**مواطنة الشركات**، **الشركات الأخلاقية، الحوكمة الجيدة للشركات** "وعلى الرغم من تعدد هذه المصطلحات، إلا أنها في النهاية تنصب في مساهمة الشركات في تحمل مسؤوليتها اتجاه أصحاب المصالح المختلفين. وتعد المسؤولية الاجتماعية للشركات أداة رئيسية للوصول إلى هذا الهدف من خلال تحقيق الاستقرار الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والبيئي لمجتمع الأعمال. ويرى عدد من الباحثين أن المسؤولية الاجتماعية لرأس المال هي الوسيلة التي تستخدمها الشركات لإدارة وتنظيم علاقاتها بالمتعاملين معها، ومن ثم تصبح برامج المسؤولية الاجتماعية نوعا من الاستثمار الاجتماعي، الذي يهدف إلى بناء رأس المال الاجتماعي الذي يؤدي بدوره إلى تحسين كفاءة الأداء الاقتصادي للشركات.

يسعى الاتفاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية من خلال قوة العمل الجماعي إلى تعزيز مواطنة الشركات، بحيث يمكن لقطاع الأعمال أن يصبح جزءا من الحل في مواجهة تحديات العولمة. وبهذه الطريقة، يمكن أن يساهم القطاع الخاص- بالشراكة مع أطراف اجتماعية أخرى- في قيام اقتصاد عالمي أكثر استدامة وشمولية.

**أ-الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية:**

اقترح الأمين العام للأمم المتحدة السيد كوفي عنان لأول مرة الاتفاق العالمي في خطابه أمام المنتدى الاقتصادي العالمي الذي عقد في عام 1999، وقد تم إطلاق المرحلة التنفيذية للاتفاق العالمي في مقر الأمم المتحدة في نيويورك في عام 2000. وطالب الأمين العام قادة الأعمال بالانضمام إلى المبادرة الدولية- الاتفاق العالمي- التي تجمع الشركات بهيئات الأمم المتحدة ومنظمات العمل والمجتمع المدني لدعم المبادئ العشرة في مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة.

وشارك مئات الشركات من مختلف مناطق العالم ومنظمات العمل الدولية والمجتمع المدني في الاتفاق العالمي، الذي يعتبر مبادرة طوعية مباشرة من الأمين العام لتعزيز مواطنة الشركات من خلال تحقيق هدفين:

* جعل الاتفاق العالمي ومبادئه جزءا من إستراتيجية القطاع العام وعملياته؛
* تيسير التعاون فيما بين أصحاب المصالح الرئيسيين وتعزيز الشراكات دعما لأهداف الأمم المتحدة.

**ب-المبادئ العشرة** **للإتفاق العالمي:**

تتمتع المبادئ العشرة التي يقوم عليها في مجالات حقوق الإنسان والعمل والبيئة بإجماع عالمي في الآراء إذ أنها نابعة من:

* الإعلان العالمي لحقوق الإنسان؛
* إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل؛
* إعلان ريو الخاص بالبيئة والتنمية.

الاتفاق العالمي ليس أداة تنظيمية فهو لا ينظم أو يفرض أو يقيس سلوكيات أو أعمال الشركات، بل أنه يستند إلى المسائلة العامة والشفافية والمصلحة الذاتية المتنورة للشركات ومنظمات العمل للشروع في إجراءات هامة وتبادلها سعيا إلى تحقيق المبادئ العشرة التي يقوم عليها الاتفاق العالمي هي**[[5]](#endnote-6)**:

* يتعين على شركات الأعمال دعم واحترام حماية حقوق الإنسان المعلنة دوليا ضمن نطاق تأثيرها؛
* ضمان عدم ضلوع الشركات في أي انتهاكات لحقوق الإنسان؛
* يتعين على شركات الأعمال الحفاظ على حرية اختيار العلاقات والاعتراف الفعلي بحق إبرام الصفقات الجماعية؛
* القضاء على كافة أشكال العمل الجبري؛
* الإلغاء الفعلي لعمالة الأطفال؛
* القضاء على التمييز في الوظائف والمهن؛
* يتعين على شركات الأعمال دعم نهج وقائي يتعلق بالتحديات التي تواجهها البيئة؛
* الاضطلاع بمبادرات لتشجيع المزيد من المسؤولية تجاه البيئة؛
* التشجيع على تطوير و تعميم تقنيات صديقة للبيئة؛
* يجب أن تعمل مؤسسة العمل على محاربة الفساد بكافة أشكاله بما في ذلك الابتزاز والرشوة؛

**ج-الانضمام إلى الاتفاق العالمي:**

كل مؤسسة أو منظمة ترغب في الانضمام إلى الاتفاق مدعوة إلى توجيه طلب كتابي إلى الإدارة المختصة في الأمم المتحدة في نيويورك تعلن فيها التزامها بدعم الاتفاق .

* + بالنسبة لسائر المؤسسات: الإعلان بوضوح عن انضمامها إلى الاتفاق العالمي ومبادئه العشرة والعمل على دعم الاتفاق بشكل علني واتخاذ حزمة من التدابير مثل إبلاغ العاملين والمستهلكين والموردين ودمج الاتفاق ومبادئه العشرة في برنامج المؤسسة التدريبي والتطويري وإدراج المبادئ العشرة المنصوص عليها في الاتفاق العالمي في إعلان أهداف المؤسسة ودمج هذا الالتزام في التقرير السنوي للمؤسسة وما يصدر عنها من الوثائق والمطبوعات؛
  + على المؤسسات أن توفر كل سنة مثالاً مادياً وعملياً حول تطبيق المبادئ التي ساعدت في إحداث تقدم أو استخلاص الدروس من تجاربها المتعلقة بالالتزام بالاتفاق العالمي؛
  + على سائر الفاعلين العمل على تطوير الشراكات بالمساهمة في اجتماعات التشاور واقتراح المشاريع العملية للتعاون مع منظومة الأمم المتحدة؛
  + على المنظمات غير الحكومية والمعاهد ومراكز البحوث الجامعية المشاركة في المنتديات واللقاءات التي تنظم في إطار أنشطة الاتفاق العالمية وفي توفير المعلومات بمساعدة المؤسسات على صياغة الوثائق المتعلقة بتطبيق المبادئ العشرة المشار إليها

**د-الأهداف الإنمائية للألفية الجديدة**

في سبتمبر عام 2000 قامت الأمم المتحدة بعقد مؤتمر قمة الألفية حيث التزمت 189 دولة عضواً في الأمم المتحدة بالعمل من أجل خلق عالم يكون فيه التخلص من الفقر وتحقيق التنمية المستدامة على قمة الأولويات، وقد وقَّع على إعلان الألفية 147 رئيس دولة، وتم تمرير هذا الإعلان بإجماع أعضاء الجمعية العمومية للأمم المتحدة، وتمخضت عن هذا الإعلان الأهداف الإنمائية للألفية الجديدة التي كانت أيضاً نتيجة للمؤتمرات التي نظمتها الأمم المتحدة في التسعينيات من القرن العشرين.

وتركز الأهداف الإنمائية للألفية الجديدة جهود المجتمع الدولي على تحقيق تحسينات كبيرة يمكن قياسها على حياة الناس مع حلول عام 2015. كما حددت مقاصد ومقاييس معيارية لقياس النتائج ليس فقط على مستوى البلدان النامية ولكن أيضاً على مستوى البلدان الغنية التي تساعد في تمويل البرامج الإنمائية، وكذلك على مستوى المؤسسات متعددة الأطراف التي تساعد البلدان على تنفيذ هذه البرامج.

تعتبر الأهداف الإنمائية الثمانية للألفية الجديدة الواردة فيما يلي بمثابة دليل استرشادي للمجهودات التي تبذلها بالفعل جميع المنظمات العاملة في مجال التنمية، وقد تم قبول هذه الأهداف كإطار لقياس معدل التقدم في عملية التنمية وهي:

* + القضاء على الفقر المدقع والجوع؛
  + تحقيق التعليم الابتدائي الشامل؛
  + تشجيع المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة،
  + تخفيض معدل وفيات الأطفال وتحسين صحة الأمهات؛
  + مكافحة فيروس ومرض الإيدز والملاريا وغيرهما من الأمراض؛
  + ضمان الاستدامة البيئية؛
  + إقامة شراكة عالمية من أجل التنمية.

**4.أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:[[6]](#endnote-7)**

تتضمن المسؤولية الاجتماعية عدة أبعاد منها البعد الاقتصادي، القانوني، الإنساني، الأخلاقي، والبيئي، وتتركز في بعض المجالات خاصة العمل الاجتماعي ، مكافحة الفساد ، التنمية البشرية ، التشغيل والمحافظة على البيئة وتستند المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى نظرية أصحاب المصالح، التي تنص على أن الهدف الأساسي لرأس المال يتمثل في توليد وتعظيم القيمة لكل أصحاب المصالح, من حملة أسهم ، شركاء، موردين، موزعين، وعملاء وأيضا العاملين، وأسرهم والبيئة المحيطة والمجتمع المحلي والمجتمع ككل.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **أبعاد المسؤولية الاجتماعية** | | | |
| **المسؤولية اتجاه المجتمع** | **المسؤولية اتجاه حماية المستهلك** | **المسؤولية الأخلاقية** | **المسؤولية اتجاه حماية البيئة** |
| * إنجاز المشاريع الأساسية * تقديم الهبات والتبرعات * توفير فرص العمل للنساء وللمعاقين * المساهمة في دعم الأنشطة الثقافية والحضارية * المساهمة في دعم الاقتصاد المحلي | * التبيين * السعر * الضمان * التعبئة والتغليف * التوزيع * الإعلان * المقاييس والأوزان * النقل والتخزين | * تناسق أهداف الشركة مع أهداف المجتمع * عدم احتكار المنتجات * وجود دليل عمل أخلاقي للمنظمة * تشجيع العاملين على الإبلاغ عن الممارسات السلبية * عدم التحايل بالأسعار | * الالتزام بالتشريعات البيئية * الاقتصاد في استخدام الموارد * الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة * تجنب مسببات التلوث * آلية التخلص من النفايات * المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة * للمواد الخام والطاقة |

المصدر: فؤاد محمد حسين الحمدي، **الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك (دراسة تحليلية لآراء عينة من** **المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية)**، أطروحة دكتوراه ، جامعة المستنصرية، 2003، ص 4.

إن شمولية محتوى المسؤولية الإجتماعية حذت بالباحث carroll إلى يبان أن المسؤولية الإجتماعية تضم أربعة عناصر جوهرية رئيسية وهي:**الاقتصادي و الأخلاقي و القانوني والخيرية** وفي إطار ذلك طور مصفوفة بين فيها هذه العناصر الأربعة وكيف يمكن أن تؤثر على كل واحد من المستفيدين في البيئة.

إن مسؤولية الشركة الإجتماعية الشاملة هي حاصل مجموع العناصر الأربعة و التي أوردها carroll بشكل معادلة**[[7]](#endnote-8)**:

**المسؤولية الاجتماعية الشاملة = المسؤولية الاقتصادية+ المسؤولية القانونية+ المسؤولية الأخلاقية + المسؤولية الخيرية.**

**الشكل التالي يوضح:هرم المسؤولية الاجتماعية**

**المسؤولية الخيرية**

**التصرف كمواطن صالح يسهم في تعزيز الموارد في المجتمع و تحسين نوعية الحياة**

**المسؤولية الأخلاقية**

**مراعاة المنظمة للجانب الأخلاقي في قراراتها مما يؤدي إلى أن تعمل بشكل صحيح و حق و عادل**

**المسؤولية القانونية**

**إطاعة القانون و الذي يعكس ما هو صحيح أو خطا في المجتمع وهو ما يمثل قواعد العمل الأساسية**

**المسؤولية الاقتصادية**

**تحقيق المنظمة عائدا وهذا ما يمثل قاعدة أساسية للوفاء بالمتطلبات الأخرى**

**المصدر:** محمد عاطف محمد ياسين، **واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية لأراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية**، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية، 2008، ص32**.**

**المسؤولية الاقتصادية:** تمثل مسؤوليات أساسية يحب أن تضلع بها منظمات الأعمال إذ أن إنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع بتكلفة معقولة ونوعيات جيدة، وفي إطار هذه المسؤوليات تحقق المنظمة العوائد و الأرباح الكافية بتعويض مختلفة مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم**[[8]](#endnote-9).**

**المسؤولية القانونية:** هذه مسؤوليات عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وأنظمة تعليمات يجب أن لا تخرقها منظمات الأعمال وان تحترمها، وفي إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع دوت تميز بسبب الجنس أو القومية أو غيرها.

**المسؤولية الأخلاقية:** يفترض في إدارة منظمات الأعمال أن تستوعب الجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها و في حقيقة الأمر فات هذه الجوانب لم تؤطر بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعد أمرا ضروريا لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع وقبولها فعلى المنظمة أم تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح و عادل و نزيه**[[9]](#endnote-10).**

**المسؤولية الطوعية**:وهذه مبادرات طوعية غير ملزمة للمنظمة تبادر فيها بشكل إنساني و تطوعي من خلال برامج لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر وقد تكون لعموم المجتمع أو لفئات خاصة به ككبار السن و غيرها ولا تتوخى إدارة منظمات الأعمال من هذه البرامج ارتباطها المباشر بزادة الأرباح أو الحصة السوقية أو غيرها.

**ثانيا: المسؤولية الاجتماعية و أداء الإجتماعي للشركات:**

كثر الحديث في الآونة الأخيرة عن المسؤولية الاجتماعية على الصعيد العالمي والإقليمي والمحلي، لما لهذا المفهوم من دور فاعل في دعم العمل التنموي، وبالتالي تفعيل دور القطاع الخاص في أداء واجباته تجاه المجتمع بحتمية الواجب الاجتماعي والأخلاقي، كون هذا القطاع يعمل ويستفيد من هذا المجتمع، وبالتالي عليه التزامات وواجبات أخلاقية يجب الوفاء بها، رغم أن هدف القطاع الخاص في أساسه المعيار الربحي والمادي، لكن لا يمنع أن يؤخذ في الاعتبار التوازن بين الجانب الاقتصادي بمضمونه الربحي، والجانب الاجتماعي بمضمونه الأخلاقي؛ لتحقيق نمو اقتصادي على المستوى الاستراتيجي للمنشأة أو الشركة، فلد آن الأوان لوضع مقياس أو مؤشر للمسؤولية الاجتماعية لأداء الشركات الاجتماعي في المجتمع، يتناسب مع الأداء الاجتماعي والإقتصادي**.**

**1.تعريف الأداء الاجتماعي:**

يعنى الأداء الاجتماعي، أو الحد الأدنى الاجتماعي، بتحويل الرسالة الاجتماعية لمنظمة ما إلى حقيقة واقعة. ويعرف فريق عمل الأداء الاجتماعي الأداء الاجتماعي بأنه:" الترجمة الفعالة للرسالة الاجتماعية لمؤسسة ما إلى ممارسة تتماشى مع القيم الاجتماعية المقبولة المرتبطة بخدمة أعداد أكبر من الفقراء والمعزولين؛ وتحسين جودة وملائمة الخدمات المالية؛ وخلق مزايا للعملاء؛ وتحسين المسئولية الاجتماعية للمؤسسات.

يهتم الأداء الاجتماعي بالكيفية التي تدير بها الشركة الآثار المترتبة على أعمالها على المجتمعات والمجموعات التي تعمل في نطاقها. ومن المحتمل أن تكون هذه الآثار إيجابية أو سلبية. ولذلك فان الأسلوب الذي تدير به الشركة هذه الآثار يؤثر بالطبع على رفاهية الجيران المقيمين في المنطقة وفي نهاية الأمر على أعمالها.

**2.أهمية** **الأداء الاجتماعي:**

تعد تدابير الأداء الاجتماعي ضرورية لتحديد ما إذا كانت مؤسسات التمويل الأصغر تلبي الأهداف الاجتماعية المحددة في رسالاتها. وفي حين تعد التدابير المالية – مؤشرات الأداء الأكثر شيوعاً في التمويل الأصغر – ضرورية، فهي لا تقدم سوى القليل حول ما إذا كانت الأهداف الاجتماعية يتم تلبيتها. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تكون مؤسسة مستدامة مالياً وتعد بالغة النجاح من الناحية المالية، ولكنها تفرض أسعار فائدة مرتفعة للغاية وتدفع عملائها إلى الغرق في الديون. على الرغم من أن هذه المشكلة لن تتضح من خلال المؤشرات المالية، يمكن أن تؤدي إلى وقوع أزمة مؤسسية وتحول دون تحقيق المؤسسة لرسالتها.  
ومن ناحية أخرى، فإن تتبع الأداء الاجتماعي، واستخدام تلك المعلومات لإعداد الخدمات بحيث تعمل على تحسين ظروف العملاء، لا يساعد العملاء فقط، بل يخلق أعمال أفضل للمؤسسات. ويحتاج مديرو مؤسسات التمويل الأصغر معلومات الأداء الاجتماعي لتلبية الأهداف المالية والاجتماعية. علاوة على ذلك، تعد مؤشرات الأداء الاجتماعي البسيطة أدوات قوية للتسويق. فهي تقدم مؤشرات ملموسة للإنجاز وجذب التمويل من المانحين والمستثمرين الاجتماعيين.

**3.الفرق بين الأداء الاجتماعي وتقييم الأثر الاجتماعي:**

غالباً ما يتم الخلط بين مفاهيم "الأداء الاجتماعي" و"تقييم الأثر" ويتم استخدامهما بشكل متبادل. ولكن هناك فارق هام، فالآثار تشير إلى النتائج أو التغيرات التي يمكن أن تعزى مباشرة إلى البرامج، ويعد تقييم الأثر مجرد عنصر واحد في عملية الأداء الاجتماعي.

أما الأداء الاجتماعي فهو يشمل العملية الكاملة التي يخلق من خلالها الأثر، وتتضمن تحليل الأهداف المعلنة للمؤسسة، وفعالية النظم والخدمات في تلبية هذه الأهداف، والنتائج ذات الصلة لتعزز إدارة الأداء والنمو الاجتماعي وخلق نظم وممارسات لضمان أنها في أفضل جودة الخدمات، وعلاقات المؤسسات مع العملاء والمجتمع.

**4.المؤشرات التي تقيس الأداء الاجتماعي:**

هناك أربعة مؤشرات أساسية يتم بها تقييم المسؤولية الاجتماعية**[[10]](#endnote-11)**:

* **مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:** و يشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم و تقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق و تعميق حالة الولاء و انتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية و تدريبهم و تحسين وضعهم الثقافي و الاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم و ما إلى ذلك.
* **مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة**: و يشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة و المتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء و البيئة البحرية و المزروعات و الأعشاب الطبيعية و تلوث المياه و ما إلى ذلك.
* **مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع**: و يتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات و المساهمات للمؤسسات التعليمية و الثقافية و الرياضية و الخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم و التدريب الاجتماعي و مشاريع التوعية الاجتماعية.
* **مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج*:*** تشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

**3-اثر المسؤولية الاجتماعية على أداء الشركات[[11]](#endnote-12):**

تناولت العديد من البحوث والدراسات العلاقة بين الأداء الاجتماعي للمنظمة وبين أداءها المالي حيث نشرت مجلة ( Business & Society 1997 ) دراسة قام بها Griffin & Mahon على 62 منظمة، وكذا الدراسة التي قام بها Roman & Hayibor &Agle والتي نشرتها نفس المجلة عام 1999 حول نفس الموضوع ، وقد أشارت اغلب تلك الدراسات إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين كل من الأداء الاجتماعي والأداء المالي لتلك المنظمات المبحوثة.

أما Connolly فقد قسم الفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى قسمين رئيسين هما الفوائد المالية والفوائد الاجتماعية. فبالنسبة للفوائد المالية يشيرConnolly إلى أن المنظمة إذا لم تلتزم بمبادئ المسؤولية الاجتماعية فإنها ستتكبد تكاليف باهظة، وستدفعها على شكل تعويضات للمتضررين من أصحاب المصالح بما فيهم حماة البيئة والذين يمكن أن يطالبوا المنظمة بدفع تكاليف الضرر البيئي.

كما وجدت بعض دراسات أخرى أن هناك علاقة إيجابية بين تحمل الشركات لمسئوليتها الاجتماعية وبين أدائها و الأرباح المالية التي تحققها الشركات وتعود هذه العلاقة الإيجابية إلى تحسن العلاقة داخل الشركات بين الإدارة والعاملين بها من ناحية والإدارة وعملاء الشركة من ناحية أخرى، كما تتحسن سمعة الشركات وتصبح مؤهلة للاقتراض من القطاع المصرفي، وقادرة على جذب الاستثمارات، فضلا عن تحسن العلاقة بين الشركات والحكومة مما يعود عليها بالنفع.

كما أكدت دراسات أخرى على أن التزام الشركات ببرامج المسئولية الاجتماعية يكون له أثر ايجابي على إنتاجية العاملين وعلى مستوى أجورهم أخرى كما أوضحت دراسات إيجابي على وجود علاقة إيجابية بين الالتزام البيئي وإنتاجية الشركات وكفاءتها في استخدام الموارد وقد توصلت هذه الدراسات إلى أن نجاح برامج المسئولية الاجتماعية للشركات يتوقف على قدرة الحكومات على توفير بيئة أعمال مواتية وعلى ما تفرضه من ضرائب وعلى مرونة قوانين العمل.

**4.الأداء الاجتماعي والمالي للشركات[[12]](#endnote-13):**

تظهر الرابطة بين الأداء الاجتماعي والأداء المالي بشكل جيد في الأسواق الناشئة والنامية ، من بين الدراسات الشاملة في هذا الموضوع الدراسة قامت بتقييم 240 شركة في أكثر من 60 دولة أطلق عليها **دراسة قيمة التنمية** ، وجدت أن الحوكمة الجيدة (الحكم الرشيد للشركات) والتزامها بالمسئولية الاجتماعية والبيئية أنتجت فوائد مالية للأسواق التجارية النامية والناشئة. هذه الفوائد اشتملت على تخفيضات كبيرة للتكاليف على سبيل المثال، التقليل من استخدام الطاقة والحد من التلوث، وزيادة الإيرادات :على سبيل المثال، إنشاء خطوط إنتاج بيئية جديدة ، والتقليل من المخاطر، وتعزيز السمعة السوقية، تقوية رأس المال البشري، وتسهيل الوصول لرؤوس الأموال خاصة رأس المال الأجنبي.

وعليه دراسة **قيمة التنمية** خلصت إلى أن الاستدامة في الأسواق الناشئة تنتج أفضل أداء مالي عبر تقليل التكاليف وزيادة الإيرادات. عموما، فإن الاستدامة عززت الوعي التجاري وجعلته أقوى في الأسواق الناشئة . ولو عن طريق وسائل متباينة لأنواع مختلفة من الشركات في أسواق متمايزة.

وفي تقريرين تم إعدادهما بوساطة **أسواق آسيا والمحيط الهادئ CLSA** على حوكمة الشركات في الأسواق الناشئة وجدت أيضا رابطة إيجابية بين الأداء الاجتماعي والمالي ,وقد وحد أن أسهم57 شركة التي تتبنى معايير عالية للحوكمة تفوقت على أسهم الشركات التي لم تولي اهتماما كافيا بالحوكمة ، وجد نتائج مشابهة للأسهم السوقية بشكل عام؛ في تلك الشركات التي تتبنى أنظمة حوكمة دقيقة وقوية أكثر من التي تتبع أنظمة أضعف. وفي دراسة أخرى" **لدويل، هارت، ويونج"** عام 2000 ، وجد أن الشركات التي تتخذ معايير بيئية صارمة لديها قيمة سوقية أعلى بكثير من غيرها من الشركات التي تتبع معايير أقل صرامة أو فقيرة.

هكذا فإنه توجد مؤشرات قوية على أن المسئولية الاجتماعية للشركات تصنع قيمة للشركات في الأسواق الناشئة للأسباب نفسها في الأسواق المتقدمة كما أن الشركات الملتزمة اجتماعيا في الأسواق النامية والناشئة تتجه لتكون أفضل من ناحية الإدارة، والوصول للأسواق الجديدة،ومواجهة مخاطر أقل، ولديها سمعة أفضل، ولديها قوة عمل أكثر وأفضل تدريبا.

**ثالثا: دوافع وأهداف تبني منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية:**

تباينت دوافع الشركات سواء كانت خاصة أو عامة نحو أهداف تبنها للمسؤولية الاجتماعية كما تباين كذلك دوافع أصحاب المصالح أو ملاك الشركة وإدارتها و المجتمع المدني من تبني المسؤولية الاجتماعية حيث ينضر لهل البعض علا أنها استثمار يعود على الشركة بتعزيز قدراتها التنافسية في حين ينضر لها البعض على أنها تكلفة اجتماعية و واجب تمليه الدوافع الإنسانية والاجتماعية و الدينية...الخ .

**1.لماذا تتبنى المؤسسات هذا المفهوم؟**

تعد المسؤولية الاجتماعية من القضايا الأساسية التي أعطى لها أهمية كبيرة من قبل المنظمات على اختلاف أشكالها وطبيعة ملكيتها، فقد كان الاعتقاد سائدًا بأن المنظمات الحكومية أو منظمات القطاع العام هي فقط التي تتحمل جانب المسؤولية الاجتماعية، ومع تغيير دور الدولة وكثرة منظمات القطاع الخاص وزيادة عدد العاملين فيها وارتفاع الأرباح التي تحققها، فرض دورًا اجتماعيًا جديدا لهذا القطاع للتعويض عن تضاؤل دور القطاع العام ومن أهم ما دفع الشركات إلى تبني المسؤولية الإجتماعية مايلي:

* أن نصف الشركات المائتين والخمسين الكبرى في العالم باتت تصدر تقارير مستقلة خاصة بالمسؤولية المؤسسية تجاه المجتمع كإجراء معياري.
* تعتبر معايير الاستثمار المجتمعي أخلاقية بالدرجة الأولى، كما أنها تتصل بالأداء بعيد المدى للمؤسسات.
* يعتقد مزيد من المستثمرين بأن معايير الاستثمار المجتمعي ضرورية لتمييز الشركات ذات الأداء الإداري الجيد والمؤهلة لاحتلال مواقع بارزة في المستقبل.
* يعتبر الاستثمار المسؤول مجتمعياً هذه الأيام جزءاً مهماً ومتنامياً من المسؤولية المجتمعية للمؤسسات.
* بات استيعاب الثقافة المؤسسية لمسألة الربط بين مسؤولية المؤسسات تجاه المجتمع والاستراتيجيات المؤسسية يشكل تحدياً كبيراً اليوم. فالمستثمرون والعملاء أصبحوا اليوم أكثر تنوراً كما أنهم شرعوا بالتدريج في إظهار تفضيلهم تجاه المنتجات والخدمات والشركات التي تولي اهتماماً للمسؤولية المجتمعية للمؤسسات.
* أن عمليات نشر القيم الإنسانية في الأعمال تعمل على تهيئة مناخ العمل الإبداعي الخصب للعاملين، وتتيح لهم فرص الارتقاء الوظيفي، مما يعني تطوير الأداء المؤسسي إلى أعلى درجاته.
* ومع عمليات دمج القيم الإنسانية في الأنظمة الإدارية سننجح بتطوير الأداء المؤسسي، ورفع التنافسية المهنية، وتحفيز الموارد البشرية.
* الشركات مضطرة لبذل جهد أكبر لحماية سمعتها؛
* هناك عدد متزايد من المنظمات الغير حكومية التي تراقب أداء الشركات ومدى مساهمتها في تنمية المجتمعات المحيطة بها.
* أصبح بالإمكان تسجيل الأخبار المحرجة في أي مكان في العالم و بثها.
* التغير المناخي وربما يكون المحرك الأكبر للنمو في صناعة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات.

**2.مبادئ و دوافع المسؤولية الاجتماعية:**

* أن الجميع يتحمل المسؤولية تجاه النفس والأسرة والمجتمع.
* المشاركة في العمل الخيري هو أساس الاستقلال الاقتصادي.
* يجب أن تسعى الحكومات إلى تشجيع أفراد المجتمع لكي يساعدوا أنفسهم.
* ربط المسؤولية الاجتماعية بالمعتقدات والقيم الإسلامية.
* رد الجميل للمجتمع بالإنفاق على الأعمال الخيرية.
* أن المسؤولية الاجتماعية وسيلة للالتزام الإيجابي للشركات والمؤسسات تجاه المجتمع من خلال تنمية الموارد البشرية.

**3.فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات[[13]](#endnote-14):**

لتحقيق تكامل المسؤولية الإجتماعية مع قراراتها وأنشطتها، يمكن للمنظمة تحقيق فوائد هامة مثل:

* تشجيع عملية اتخاذ القرارات على أساس فهم مطور لتطلعات المجتمع، والفرص المرتبطة بالمسؤولية المجتمعية ومخاطر عدم تحمل المسؤولية المجتمعية.
* تحسين ممارسات إدارة المخاطر.
* تعزيز سمعة المنظمة، وتشجيع ثقة أكبر للجمهور.
* تحسين تنظيم العلاقة مع الأطراف المعنية.
* تعزيز ولاء الموظفين وروحهم المعنوية، وتحسين سلامة وصحة العاملين من الجنسين، والتأثير الإيجابي على قدرة المنظمة على توظيف وتحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم.
* تحقيق الوفرات المرتبطة بزيادة الإنتاجية وكفاءة الموارد، وخفض استهلاك الطاقة والمياه، وخفض النفايات، واسترداد قيمة المنتجات المشتقة من جانب، وزيادة وفرة المواد الخام.
* تحسين اعتمادية ونزاهة المعاملات من خلال المشاركة السياسية المسئولة، والمنافسة العادلة، وانعدام الفساد.
* المنع أو الحد من الصراعات المحتملة مع المستهلكين بشأن المنتجات أو الخدمات.
* المساهمة في حيوية المنظمة على المدى الطويل عن طريق تعزيز استدامة الموارد الطبيعية والخدمات البيئية.
* المساهمة في الصالح العام، وتعزيز المجتمع المدني والمؤسسات.
* تحسين الأداء المالي وتخفيض تكاليف التشغيل؛
* تحسين الأداء البيئي وتقليل إنبعاثات الغازات التي تسبب تغير المناخ أو تقليل استخدام المواد الكيميائية الزراعية؛
* تقليل تكاليف التخلص من النفايات من خلال مبادرات إعادة تدويرها؛
* خفض نسبة غياب العاملين، وزيادة الاحتفاظ بعدد كبير من الموظفين، وخفض تكاليف التوظيف والتدريب .
* تعزيز صورة وسمعة العلامة التجارية والمبيعات وولاء العملاء؛
* زيادة الإنتاجية والجودة والفعالية والكفاءة الإنتاجية؛
* تخفيض الرقابة التنظيمية .

**4.كيف نطبق المسؤولية الإجتماعية في مؤسساتنا؟**

* خلق كيانات قانونية (وحدات، إدارات) تكون مهمتها تأكيد الالتزام المؤسسي بالمسئولية الاجتماعية؛
* تخصيص ميزانيات محددة وبشكل منتظم لدعم أنشطة هذه الوحدات وإعطائها الاستقلالية لدعم برامجها.
* يجب فصل هذه الميزانيات عن الميزانية الأساسية لكي لا تتأثر بعوامل الربح والخسارة، ومن ثم يتم إيقافها في حالات الخسارة.
* وضع أولويات الدعم ونظم إدارتها عن طريق فروع المؤسسات المحلية لقربها من الواقع المحلي وتقديم المنفعة القصوى.
* دعم تطوع الموظفين بحيث يكون جزء من إستراتيجية العمل لدى المؤسسة والذي بدأ يأخذ منحى الأهمية والانتشار.
* تصميم وتنفيذ برامج مشاركة الموظفين إما عن طريق لجان داخلية (داخل المؤسسة) وإشراك في الجمعيات الأهلية المحلية والمؤسسات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني ؛
* سن الأنظمة والقوانين وتطوير نظم وآليات العمل.
* وضع المعايير يشجع التنافس في مجال المسؤولية الإجتماعية.
* دعم البحث العلمي لخلق ثقافة علمية أكاديمية.
* نشر الوعي الثقافي لدى المجتمع.
* تدريب المتطوعين والقائمين على المسؤولية الإجتماعية في المؤسسات.
* لفت نظر المسئولين ومتخذي القرار إلى أهمية هذا الجانب.
* حفز التواصل والتنافس بين المؤسسات لتصميم وإدارة أعمال المسؤولية الإجتماعية.
* خلق تحول اجتماعي تجاه المسؤولية الإجتماعية.

**5.أهمية المسؤولية الاجتماعية:**

هناك وجهات نظر متعارضة حول تبني الشركات لمزيد من الدور الاجتماعي ، وعلى العموم هناك اتفاق عام بكون المسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات و الضغوط : المفروضة عليها ، ومن شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة وأهمها ما يلي**[[14]](#endnote-15)** :

1. **بالنسبة للمؤسسة :**

* تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة؛
* من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛
* تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع؛ كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية

1. **بالنسبة للمجتمع** :

* الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ؛
* تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛
* ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح؛
* الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.
  1. **بالنسبة للدولة :**
* تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى؛
* يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛
* المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار

**6.تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على المجتمع:**

إن التأثير الذي تحدثه أي مؤسسة أعمال تجارية على اﻟﻤﺠتمع يعتمد على السياسات العامة والممارسات المستخدمة في التحديث اﻟﻤﺠتمعي من خلال ما يلي**[[15]](#endnote-16)**:

* + **التوظيف :** إن دور الشركات كجهات مُسْتَخْدِمة يُعد من أهم مصادر التنمية الاقتصادية فالشركات تقوم بتوظيف الأفراد بصورة مباشرة من خلال تعيين موظفين دائمين أو موظفين بموجب عقود، وبطريقة غير مباشرة من خلال مورديهم والعقود الخارجية , وممارسة الشركات الأجنبية في الاعتماد على العمال المغتربين بدلاً من العمالة المحلية أو قيامها بالتمييز بين الشريحتين فيما يتعلق بالمعاملة والأجور يدل على عدم مراعاة المسؤولية الاجتماعية للشركات أو اﻟﻤﺠتمع الذي تقوم الشركة من خلاله بتحقيق أهدافها.
  + **توفير الموارد والمشتريات** :التأثير الاقتصادي للأموال التي تنفقها الشركات في الاستعانة بمصادر خارجية و الاستيراد قد يكون كبيراً. وبالتالي، فإن توفير الموارد من شركات موجودة في المجتمعات المحلية قد يؤدي بالتالي إلى حفز التنمية الاقتصادية للمجتمع المحلي.
  + **تحديد مواقع المرافق والإدارة** :المجتمعات التي تختارها الشركات المستثمرة لإقامة مواقع مرافقها التشغيلية تحصل على دفعة لاقتصادياتها من خلال إيرادات الضرائب المحلية، وإنشاء مؤسسات الأعمال التجارية المحلية وتوفير فرص عمل ومثل هذه الشركات تعزز الجهود المحلية لإنعاش الاقتصاد وتدعم المنظمات المحلية.
  + **الاستثمار المالي** :قيام الشركات باستثمار الأموال على أساس قصير أو طويل الأمد يعود على اﻟﻤﺠتمعات المحلية بالعديد من الفوائد . ووسائل الاستثمار النافع تشمل شراء الأسهم في أسواق الأوراق المالية المحلية، والتعامل مع مصارف تنمية اﻟﻤﺠتمعات المحلية أو الاستثمار في صناديق القروض لتنمية اﻟﻤﺠتمع المحلي.
  + **الأعمال الخيرية والاستثمار في المجتمع المحلي** : يتضمن هذا اﻟﻤﺠال توجيه الأموال النقدية والموارد إلى الأنشطة التي تؤدي إلى حفز إيجاد الوظائف وتوليد الدخل في اﻟﻤﺠتمع المحلي، مثل التدريب بغرض الإعداد للتوظيف، وتوفير السكن بتكلفة معقولة، وتطوير وتوسيع مؤسسات الأعمال التجارية الصغيرة، والإنعاش الاقتصادي، والاستثمار في تعليم الشباب أو تعزيز الظروف الصحية للشباب في اﻟﻤﺠتمع المحلي . وتقوم الشركات ﺑﻬذه الأنشطة من خلال التبرع للمنظمات المعنية بتطوير اﻟﻤﺠتمع المحلي، وبالشراكة مع الوكالات غير الربحية وتصدر برامج الإنعاش الاقتصادي.

**الخاتمة:**

يحتل موضوع المسؤولية الاجتماعية والجوانب الأخلاقية أهمية كبيرة في الوقت الحاضر بسبب اتساع تأثير المنظمات وزيادة النقد الموجه لها في جوانب ترتبط بمشروعية عملها وآلياته مثل حالات الفساد والقرارات غير الأخلاقية المؤثرة على المجتمع . ومع تزايد دور منظمات الأعمال في المجتمع المدني وجماعات الضغط بسبب انتشار المعرفة وسرعة الاتصالات أصبحت المنظمات ملزمة بتعزيز أدائها الاجتماعي وخاصة لفئات عديدة نجد أنها قد همشت وزادت الفجوة بينها وبين فئات أخرى مسيطرة . أن مجمل هذه القضايا فرضت على إدارة المنظمات الحكومية والخاصة توسيع المنظور الذي ترى من خلاله دورها الاجتماعي وأداءها الإنساني نحو فئات المجتمع المختلفة ، لذلك فأننا نوصي بالتالي :

1 – الاهتمام الجدي بدراسة هذه المواضيع وزيادة الحوار خاصة في مجتمعات باعتبار أنها مرتبطة بالحياة المباشرة للفئات المختلفة.

2 – زيادة التطبيقات الإدارية للجوانب الأخلاقية والاجتماعية في منظمات الدولة والقطاع الخاص ومتابعة الخروقات الاجتماعية والأخلاقية ومحاسبة المنظمات على أدائها الأخلاقي والاجتماعي .

3 – جذب انتباه إدارات المنظمات الحكومية والخاصة إلى التركيز على حل المشاكل الاجتماعية والمساهمة في رفاهية المجتمع وحثها على كتابة مدونات أخلاقية أو دساتير تتسم بالشفافية وتتماشى مع متطلبات العصر.

4 – مكافأة الانجاز الاجتماعي والأخلاقي وترويجه باعتباره ممثلا لقاعدة حضارية واجتماعية مقبولة ويقلل من الخروقات والهدر في الموارد .

5 – السعي إلى خلق ثقافة تشجع مبدأ التكامل بين عمل القطاع الخاص والقطاع الحكومي وعدم اعتبارهما متناقضين بالأهداف .

إن المشكلة الكبيرة التي تواجهها الدول النامية ومنها الدول العربية في مسألة المسؤولية الاجتماعية أنها لم تستطع تطوير معايير لها فبقيت متهمة في قصورها تجاه مجتمعاتها ، لا بل أن ضعف الرقابة الحكومية في العديد من الدول النامية قاد الشركات إلى سلوك ممارسات خاطئة في طبيعتها ، وهنا لا بد من تأكيد هذه الحقيقة ، زد على ذلك غياب إستراتيجية للأعمال ويبقى موضوع المسؤولية الاجتماعية فوق الاعتبارات القانونية القائمة فمتى ستصبح المسؤولية الإجتماعية نهج وثقافة في مؤسساتنا.

**الهوامش والمراجع:**

1. نهال المغربل و ياسمين فؤاد، **المسئولية الاجتماعية لرأس المال في مصر:بعض التجارب الدولية**، المركز المصري للدراسات الاقتصادية، ورقة عمل 138، سبتمبر 2008، ص 4. [↑](#endnote-ref-2)
2. مقدم وهيبة، **دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة**، http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/topics/68347/posts/159111 [↑](#endnote-ref-3)
3. أنظر: - الأمم المتحدة، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، **كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على اﻟﻤﺠتمع الاتجاهات والقضايا الراهنة**، منشورات الأمم المتحدة 2004 ، ص27-29.

   -حسين الاسرج، **المسؤولية الاجتماعية للشركات**, المعهد العربي للتخطيط بالكويت، جسر التنمية، العدد 90، 2010 ص4. [↑](#endnote-ref-4)
4. أنظر: - أعمر عزاوي وسايح بوزيد، دور **المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة الإقتصادية في إرساء الثقافة البيئية**، مداخلة الملتقى الدولي الثاني حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ،الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، يومي 22 و23 نوفمبر 2011 .

   - مقدم وهيبة، **دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة**, http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/topics/68347/posts/159111 [↑](#endnote-ref-5)
5. مولاي لخضر عبد الرزاق وبوزيـد سايـح، **دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات**، مداخلة الملتقى الدولي حول: الاقتصاد الإسلامي، الواقـع..ورهانات المستقبل، المركز الجامعي بغرداية،فيفري 2011. [↑](#endnote-ref-6)
6. صالح سليم الحموري**،** **المسؤولية الاجتماعية المجتمعية بين النظرية والتطبيق**، http://www.forum.yemenbest.com/showthread.php?t=151 [↑](#endnote-ref-7)
7. محمد عاطف محمد ياسين، **واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية لأراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية**، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية، 2008 ، ص33. [↑](#endnote-ref-8)
8. رابعة سالما لنسور، **أثر تبني أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية –دراسة ميدانية في المصارف التجارية العامة في الأردن**، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية الأعمال، 2010، ص17. [↑](#endnote-ref-9)
9. نفس **المرجع السابق**، ص17. [↑](#endnote-ref-10)
10. مقدم وهيبة، **دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة**، http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/topics/68347/posts/159111 [↑](#endnote-ref-11)
11. نهال المغربل وياسمين فؤاد، **مرجع سابق الذكر**، ص 7. [↑](#endnote-ref-12)
12. شبكة سيب للأداء الاجتماعي، **خريطة الأداء الاجتماعي**، أبريل2008 ، ص28.

    www.seepnetwork.org [↑](#endnote-ref-13)
13. الأمم المتحدة, مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية**، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على اﻟﻤﺠتمع الاتجاهات والقضايا الراهنة**،منشورات الأمم المتحدة 2004 ، ص ص 10-15. [↑](#endnote-ref-14)
14. الطاهر خامرة**, المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة" حالة سوناطراك "**,رسالة ماجستير ,جامعة ورقلة 2007ص82. [↑](#endnote-ref-15)
15. الأمم المتحدة , **مرجع سبق ذكره**, ص 18. [↑](#endnote-ref-16)